

# INFORMATIONSBROSCHÜRE

Mit dieser Kundeninformationsbroschüre informieren wir Sie gemäss Schweizer Finanzdienstleistungsgesetz (nachfolgend „Gesellschaft“ oder „wir“) über die von uns angebotenen Finanzdienstleistungen und die damit verbundenen Risiken, unseren Umgang mit Interessenkonflikten, die rechtlichen Möglichkeiten unserer Kunden im Falle von Konflikten sowie über andere wichtige Aspekte unserer Geschäftstätigkeit. Die in dieser Version der Broschüre enthaltenen Informationen können mit der Zeit unpräzise werden. Eine aktuelle Version der Broschüre können Sie elektronisch auf der Website der Gesellschaft oder in unseren Geschäftsräumen erhalten.

## 1. Über Baltrag AG

Die Baltrag AG ist eine Aktiengesellschaft nach Schweizer Recht. Der Sitz der Gesellschaft befindet sich in 4051 Basel, Schweiz, in der Elisabethenanlage 11. Die Gesellschaft ist eine Schweizer Vermögensverwaltungsgesellschaft in Familienbesitz, die sowohl finanziell als auch rechtlich völlig unabhängig ist.

Die Gesellschaft ist von der Schweizerischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) offiziell als unabhängiger Vermögensverwalter zugelassen. Sie unterliegt der sorgfältigen Überwachung durch die Aufsichtsorganisation (AO) AOOS - Schweizerische Aktiengesellschaft für Aufsicht, Clausiusstrasse 50, 8006 Zürich.

Die Gesellschaft ist ausschliesslich in der Schweiz zur Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Investment Management und Execution-only berechtigt. Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen der Gesellschaft und ihren Kunden unterstehen ausschliesslich dem Schweizer Recht.

## 2. Grundsätze der Dienstleistungserbringung

### 2.1 Umfang der angebotenen Dienstleistungen

Die Gesellschaft verwaltet Kundenvermögen, die bei Banken oder Brokern deponiert sind, in der Regel auf der Grundlage von Vollmachten, die sich auf die Anlageverwaltung beschränken, sowie Execution-only-Dienstleistungen für Treuhänder, Familienstiftungen und andere private Anlagen. Die Gesellschaft schliesst mit jedem Kunden einen Portfolioverwaltungs- oder Execution-only-Vertrag ab, der die Aufgaben und Pflichten der Gesellschaft und die Rechte der Kunden regelt. Das Unternehmen, seine Direktoren und leitenden Angestellten handeln nicht als (Corporate) Directors, Treuhänder oder Protektor. Auf Wunsch werden die Kunden an die Trumag International AG, ein Unternehmen der Baltrag Gruppe, verwiesen, die auf dem Gebiet solcher Dienstleistungen erfahren ist. Die Gesellschaft erbringt keine Steuer- oder Rechtsberatung. Ebenso wenig vertritt die Gesellschaft ihre Kunden in Steuer- oder Rechtsfragen. Auf Anfrage werden die Kunden an erfahrene Fachleute in diesen Bereichen verwiesen.

### 2.2 Keine exklusiven Dienstleistungen an Dritte

Das Unternehmen erbringt seine Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit anderen Finanzdienstleistern, dies unabhängig von Banken und Emittenten von Finanzprodukten. Gelegentlich veranlassen wir, dass Finanzprodukte nach unseren Anlageideen von Drittanbietern emittiert werden. Wir empfehlen unseren Kunden solche Finanzprodukte und setzen sie in der Vermögensverwaltung auf nicht-exklusiver Basis ein. Daraus entstehende Interessenkonflikte finden Sie in dieser Broschüre.

Auf Wunsch empfiehlt die Gesellschaft den Kunden Banken und Wertpapierfirmen für die Verwahrung der Kundengelder, die nach unserer Meinung und Erfahrung eine ausreichende Gewähr für die Best Execution der Kundenaufträge hinsichtlich des Preises, der Quantität und der Qualität bieten. Der Gesamtumfang der von der Gesellschaft zu verwaltenden Vermögenswerte des Kunden und dessen Verhältnis zum Gesamtvolumen des von der Gesellschaft verwalteten Vermögens werden bei der Erteilung solcher Empfehlungen berücksichtigt.

Die Baltrag AG, ihre Organe und Mitarbeitenden haben keine ausschliesslichen Verpflichtungen gegenüber Dritten was die Erbringung von Finanzdienstleistungen betrifft.

### **2.3 Kommunikation mit Kunden**

Die Baltrag AG kommuniziert mit ihren Kunden in deutscher und englischer Sprache. Auch wenn unsere Mitarbeitenden fließend andere Sprachen sprechen, sind Deutsch und Englisch die einzigen offiziellen Geschäftssprachen. Rechtlich verbindliche Verträge mit Kunden und anderen Parteien werden nur in einer dieser beiden Sprachen verfasst. Vertragliche Vereinbarungen sind nur dann verbindlich, wenn diese von zwei im Handelsregister Basel eingetragenen Personen unterschrieben sind. Es sei denn die Baltrag AG hat dem Kunden oder einer bestimmten natürlichen oder juristischen Person rechtsgültig eine Sondervollmacht erteilt.

### **2.4 Anlagestrategien und Anlageuniversum**

Die Baltrag AG bietet ihren Kunden individuelle Anlagestrategien, die sich an deren Anlagezielen orientieren. Unser Ziel ist es, dass die eingesetzten Anlagestrategien mit dem Wissen und der Erfahrung unserer Kunden in Anlagefragen übereinstimmen. Bei der Verwaltung von Kundenvermögen, behalten wir uns jedoch vor, Finanzprodukte einzusetzen, die nicht dem Wissens- und Erfahrungsstand des Kunden entsprechen und der Kunde wird nicht gesondert über die detaillierten Merkmale und Risiken dieser einzelnen Produkte informiert. Wenn Kunden eine Anlagestrategie oder bestimmte Anlageprodukte wünschen, die nicht ihren Kenntnissen, Erfahrungen oder ihrer Risikotragfähigkeit entsprechen, warnen wir unsere Kunden entsprechend.

Die vom Kunden mitgeteilten Anlageziele und die mit dem Kunden vereinbarte Anlagestrategie sowie der Zeithorizont für die Anlagen dienen uns als Richtschnur. Innerhalb mehrjähriger Anlagehorizonte wird die Gesellschaft auch in Finanzinstrumente investieren, die auf eine längerfristige Anlage ausgerichtet sind und daher nicht jederzeit zu liquiden und repräsentativen Marktpreisen verkauft oder getilgt werden können. Die Gesellschaft kann auch in Finanzinstrumente investieren, die Kleinanlegern im Sinne des Finanzdienstleistungsgesetzes nicht angeboten werden dürfen, nicht an einer Börse gehandelt werden oder nur periodisch oder zu bestimmten Terminen gekündigt werden können. Dies kann dazu führen, dass der Erlös aus der Veräusserung erst später zur Verfügung steht.

Alle unsere Anlagestrategien haben einen breiten Fokus auf einzelne und gebündelte Finanzinstrumente wie Fonds, ETF's verwaltete Zertifikate, Anleihen, einschliesslich strukturierter Anleihen, die eine Derivatkomponente enthalten. Die Anlagen können Liquiditäts- und Geldmarktinstrumente, Einzelanleihen, Einzelaktien, Rohstoffe, Immobilienfonds, Hedge-Fonds (einschliesslich Single-Manager-Fonds), Private Equity und andere nicht-traditionelle Anlageklassen beinhalten. Wir investieren auch in strukturierte Produkte, die nach unserer Einschätzung bezüglich Marktentwicklung und auf die Kundenbedürfnisse massgeschneidert sind. Wir schliessen Leerverkäufe von Finanzinstrumenten, Leverage, unbesicherte Securities Lending, Investitionen in Cat-Bonds, Überbrückungsfinanzierung, Optionen und Kryptowährungen von unseren diskretionären Anlageaktivitäten aus. Die Baltrag AG behält sich vor, Kundenaufträge in Bezug auf Finanzinstrumente oder speziellen Märkten aus Compliance-Gründen oder wegen negativer Risikoeinschätzung abzulehnen.

### **2.5 Risikoinformationen und Auskunft**

Die Gesellschaft informiert ihre nicht-professionellen Kunden unaufgefordert über die besonderen Risiken, die mit dem Kauf, dem Verkauf und dem Halten von Finanzanlagen verbunden sind. Wir stützen uns dabei auf die Broschüre „Risiken beim Handel mit Finanzinstrumenten“ der Schweizerischen Bankiervereinigung. Wenn ein Kunde die in der Broschüre enthaltenen Informationen nicht versteht, erwarten wir, dass er/sie seinen/ihren Kundenbetreuer um weitere Informationen und Auskünfte bittet.

Wir informieren unsere Privatkunden, die eine Vermögensverwaltung wünschen, über die spezifischen Risiken von Anlagestrategien, die über die mit dem Kauf, Verkauf und Halten von Finanzanlagen verbundenen Risiken hinausgehen. Wir erbringen keine Anlageberatung für Kunden, die Execution-only wünschen, und informieren sie nicht über allgemeine oder spezifische Risiken im Zusammenhang mit dem Kauf, dem Verkauf und dem Halten von Finanzanlagen.

Die Gesellschaft ist bestrebt, ihren Kunden Dienstleistungen und Produkte anzubieten, die ihrer finanziellen Situation, ihrer Risikotragfähigkeit und ihrer Risikobereitschaft angepasst sind. Dies setzt voraus, dass wir mit der finanziellen Situation des Kunden sowie mit seinen finanziellen Kenntnissen und Erfahrungen vertraut sind. Wenn ein Kunde in dieser Hinsicht keine, unvollständige oder falsche Angaben macht, können wir nicht gewährleisten, dass die empfohlenen und angewandten Strategien den Verhältnissen des Kunden angemessen sind. Dies kann dazu führen, dass unerwünschte Risiken entstehen, insbesondere im Hinblick auf einseitige Anlagen oder einen unangemessenen Anlagemix. Diese Risiken sind für uns aufgrund von Informationsdefiziten weder erkennbar, noch überschaubar, noch kontrollierbar.

Wir erwarten von unseren Kunden, dass sie bei wesentlichen Änderungen ihrer persönlichen oder finanziellen Verhältnisse mit uns in den Dialog treten, um zu überprüfen, ob vereinbarte Strategien im Hinblick auf ihre persönlichen Verhältnisse weiterhin angemessen sind.

## **2.6 Gebühren und Entschädigungen an Dritte**

Die Gesamtvergütung für Dienstleistungen besteht aus der von ihren Kunden gezahlten Verwaltungsgebühren. Die den Kunden in Rechnung gestellten Honorare werden in der Regel in Prozenten des verwalteten Vermögens am Ende eines jeden Quartals berechnet. Wir stützen uns bei der Berechnung dieser Gebühren auf die von den Banken gemeldeten Marktwerte. Soweit es die uns erteilten Befugnisse erlauben, belasten wir unsere Gebühren direkt den Konten der Kunden.

Wir empfehlen nur Depotbanken und Finanzprodukte oder tätigen nur Anlagen, die keine Vergütungen von Dritten generieren. Alle Kunden der Baltrag AG können jederzeit eine Abrechnung der von Dritten erhaltenen Zahlungen im Zusammenhang mit den für sie getätigten Anlagen verlangen. Die Baltrag AG gibt jedoch die erhaltenen Drittvergütungen automatisch an ihren Kunden weiter, in der Regel zusammen mit den in Rechnung gestellten Honoraren.

Wenn die Gesellschaft Kundengelder nicht nach eigenem Ermessen anlegt, gibt sie keine persönlichen Empfehlungen zu bestimmten Finanzinstrumenten.

## **2.7 Best Execution von Kundenaufträgen**

Die Baltrag AG führt die Vermögensverwaltung im Auftrag ihrer Kunden ausschliesslich über deren Depotbanken aus, bei denen wir eine auf die Vermögensverwaltung beschränkte Vollmacht besitzen. Wählt der Kunde eine bestimmte Bank oder einen bestimmten Broker als Verwahrstelle für sein Vermögen oder einen bestimmten Broker für eine oder mehrere Transaktionen, ist die Gesellschaft nicht verpflichtet, die Best Execution von Kundenaufträgen zu gewährleisten.

Unseres Erachtens wird die Best Execution dadurch in ausreichendem Masse gewährleistet. Die von der Gesellschaft empfohlenen Banken und Makler bieten auch unter den Gesichtspunkten der Wahrscheinlichkeit, Schnelligkeit und Sicherheit der Ausführung für den Kunden eine ausreichende Gewähr für die Best Execution unter normalen Marktbedingungen. Wenn die Gesellschaft Aufträge für mehrere Kunden und bei mehreren oder mehreren Depotbanken platziert, gibt es keine Garantie dafür, dass die Aufträge für alle Kunden zu den gleichen Bedingungen ausgeführt werden.

Wenn es angemessen und möglich ist, zeichnet die Gesellschaft für ihre Kunden Finanzinstrumente direkt bei den Emittenten. Dies insbesondere dann, wenn dadurch Zeichnungs- oder ähnliche Gebühren vermieden werden können.

## **2.8 Stimmrechte**

Die Gesellschaft übt die mit den Anlagen verbundenen Stimmrechte (insbesondere bei Eigenkapitalinstrumenten wie Aktien) nur dann für den Kunden aus, wenn sie in jedem Einzelfall ausdrücklich damit beauftragt wird. Die Gesellschaft informiert ihre Kunden nicht unaufgefordert über die Anlässe, bei denen sie ihre Stimmrechte ausüben können, z. B. Generalversammlungen.

Für den Fall, dass die Baltrag AG durch eigene und/oder durch Kundendepots die Stimmrechte bestimmter börsennotierter Wertpapiere kontrolliert, die die in den geltenden Vorschriften vorgesehenen Schwellenwerte erreichen oder überschreiten, wird die Baltrag AG die erforderlichen Mitteilungen an Emittenten und/oder Aufsichtsbehörden geben, ohne die vorherige Zustimmung des jeweiligen Kunden einzuholen.

## **3. Interessenkonflikte**

Im Bereich der Anlageverwaltung lassen sich Interessenkonflikte nicht ganz vermeiden. Solche Konflikte können die Interessen der Kunden, die Interessen der Baltrag AG, einer Gesellschaft der Baltrag AG und der Mitarbeitenden der Baltrag AG betreffen. Da die Gesellschaft nicht an Vereinbarungen mit Banken, Emittenten und anderen Finanzdienstleistern gebunden ist, die eine bevorzugte Behandlung ihrer Dienstleistungen und/oder Produkte vorsehen, werden potenzielle Interessenkonflikte erheblich reduziert. Die folgenden Bereiche potenzieller Interessenkonflikte lassen sich jedoch nicht ausschliessen oder durch organisatorische Massnahmen erheblich entschärfen und werden daher gegenüber dem Kunden offengelegt.

Wenn die Gesellschaft oder eine Firma der Baltrag AG auf Anfrage der Gesellschaft auf Finanzinstrumente zurückgreift, die von Dritten emittiert wurden, und solche Produkte bei der Anlageverwaltung für Kunden ein-

gesetzt werden, kann dies zu höheren Kosten führen. Dies kann einen Anreiz für die Verwendung unternehmenseigener Produkte schaffen, selbst wenn Produkte von Dritten den Kundeninteressen besser dienen würden. Wir gehen dies wie folgt an: Wir vergleichen konsequent hauseigene Produkte mit Produkten von Drittanbietern. Da solche Produkte die Sichtweise der Baltrag AG widerspiegeln, sind wir davon überzeugt, dass sie den Kundeninteressen in gleicher Weise oder besser dienen als Produkte von Drittanbietern. Die Kosten solcher Produkte sind nach unserer Erfahrung für die Kunden vergleichbar oder vorteilhafter als Produkte Dritter.

Bei der Zeichnung von neu emittierten Finanzprodukten (insbesondere bei öffentlichen Angeboten) können die Zeichnungen für Kunden mit den eigenen Zeichnungen der Gesellschaft oder von Gesellschaften der Baltrag AG und/oder mit Zeichnungen von Mitarbeitenden konkurrieren. Im Falle einer Überzeichnung kann dies zu Kürzungen der Zuteilungen an einzelne Kunden führen. Da Zeichnungen öffentlicher Angebote in unseren Standardstrategien nicht oder nur selten vorkommen, erwarten wir keine wesentlichen Nachteile aus solchen Konflikten für unsere Kunden. Wir versuchen in keinem Fall, die Zuteilungen der Emittenten zu beeinflussen.

Wenn das Unternehmen oder seine Mitarbeiter in dieselben Finanzinstrumente investieren, in die auch das Kundenvermögen investiert wird, können die Kunden aus verschiedenen Gründen benachteiligt werden. Der Gesellschaft, ihren Verwaltungsratsmitgliedern und Mitarbeitern ist es gesetzlich untersagt, Geschäfte zu tätigen, die solche Nachteile mit sich bringen können, wie z. B. Front-, Parallel- oder Nachlaufgeschäfte, und wir werden die Einhaltung dieser Beschränkungen überwachen. Die Gesellschaft hält sich an strenge Compliance-Prozesse, um den Missbrauch von Insiderinformationen zu vermeiden. Anlageentscheidungen basieren ausschliesslich auf öffentlich zugänglichen Informationen oder auf Finanzanalysen, die von der Gesellschaft oder in ihrem Auftrag erstellt wurden.

Die Gesellschaft kann keine Zusicherungen hinsichtlich der Gleichbehandlung von Aufträgen geben, die im Namen mehrerer Kunden erteilt werden, insbesondere wenn sie bei verschiedenen Depotbanken platziert werden. Da Aufträge verschiedener Kundenberater sich überschneiden können, ist es unmöglich, Aufträge bei mehreren Banken und Brokern genau zur gleichen Zeit einzureichen, und die Kundenbetreuer können unabhängig voneinander handeln.

#### **4. Berichterstattung und Zugang zu Kundendateien**

Das Unternehmen erstattet seinen Kunden entsprechend den Vereinbarungen in den einzelnen Kundenverträgen Bericht. Mindestens einmal im Jahr erstellt die Gesellschaft einen Anlagebericht für alle Kunden, für die wir Portfolios verwalten. Die für die Kunden erstellten Berichte werden auf der Grundlage der Auszüge, die dem Kunden von seiner/ihren Depotbank(en) ausgestellt werden, erstellt. Im Hinblick auf die Beurteilung der Marktwerte von Finanzinstrumenten und -produkten stützt sich die Baltrag AG auf Informationen Dritter, die in der Finanzbranche weit verbreitet sind. Wir behalten uns das Recht vor, offensichtlich falsche Bewertungen durch Dritte zu korrigieren, übernehmen jedoch keine Haftung dafür. Die Gesellschaft weist ihre Kunden darauf hin, dass in den Kontoauszügen, die an die Gesellschaft oder eine Firma der Baltrag AG bezahlten Gebühren als neutrale Belastung und nicht als anlagebezogene Kosten ausgewiesen werden. Die in Prozentpunkten ausgedrückte Performance der Anlagen wird etwas höher ausgewiesen als die effektive Performance nach allen Kosten.

Jeder Kunde hat das Recht, von der Gesellschaft eine vollständige Kopie seiner Vermögensaufstellung und eine vollständige Kopie seines Kundendossiers zu verlangen, wie dies Artikel 72 ff. des FIDLEG und des Bundesgesetzes über den Datenschutz besagt.

#### **5. Kundensegmentierung nach FIDLEG und KAG**

Gemäss den Bestimmungen des FIDLEG unterteilt die Gesellschaft alle ihre Kunden entweder in Privatkunden, professionelle Kunden oder institutionelle Kunden. Kunden, die als Privatanleger eingestuft sind, können unter bestimmten Umständen als professionelle Anleger klassifiziert werden.

Auf der Basis der Portfolio-Management-Vereinbarungen, die die Gesellschaft mit ihren Kunden abschliesst, gelten diese als qualifizierte Anleger im Sinne der Schweizer Gesetzgebung über kollektive Kapitalanlagen (KAG). Anlagen in Produkte, die ausschliesslich qualifizierten Anlegern zugänglich sind, sind daher für diese Kunden zulässig. Diese Produkte sind nicht bestimmt für nicht qualifizierte Anleger und unterliegen schwächeren Anlegerschutzbestimmungen. Jeder Kunde kann jederzeit schriftlich gegenüber der Gesellschaft erklären, dass er nicht als qualifizierter Anleger angesehen werden möchte. Anlagen in Finanzprodukte, die nur für qualifizierte Anleger bestimmt sind, werden dann nicht getätigt. Bestehende Anlagen in solche Produkte werden so schnell wie möglich aufgelöst.

## **6. Verarbeitung von personenbezogenen Daten**

Um den auf unsere Tätigkeiten anwendbaren gesetzlichen Vorgaben zu genügen, insbesondere im Rahmen der vorgeschriebenen Kundensegmentierung und der Einhaltung der Vorschriften zur Bekämpfung der Geldwäscherei, sammeln und bearbeiten wir Daten über bestehende und angehende Kunden und ihre persönlichen und finanziellen Verhältnisse. Dabei bearbeiten wir nicht nur Daten, die wir von unseren Kunden erhalten, sondern auch solche, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen oder von auf den Finanzsektor spezialisierten, privaten Datenbearbeitungsunternehmen beziehen. Dabei bearbeiten wir unter Umständen auch besonders schützenswerte Personendaten über Kunden, angehende Kunden, deren Vertreter über Kontrollinhaber und an verwalteten Vermögen wirtschaftlich berechnigte Personen sowie über Angehörige und Personen, die in persönlicher oder geschäftlicher Beziehung zu ihnen stehen. Verweigert ein Kunde, von ihm verlangte Informationen preiszugeben, so können wir in die Situation gelangen, bestimmte Dienstleistungen nicht (mehr) für ihn erbringen zu können, oder wir dürfen keine Geschäftsbeziehung mit ihm eingehen bzw. müssen bestehende Geschäftsbeziehungen beenden.

Die Gesellschaft darf und wird Personendaten bei oder kurz nach Beendigung einer Geschäftsbeziehung nicht löschen oder zerstören. Sie bewahrt bearbeitete Personendaten solange auf, wie es die gesetzlichen Vorschriften verlangen.

Die Gesellschaft teilt von ihr bearbeitete Personendaten im Rahmen von Auslagerungen von Geschäftsprozessen soweit mit Dritten als dies für die Wahrnehmung von deren Aufgaben notwendig ist. Ausserdem übermittelt die Gesellschaft Personendaten an andere Geschäftspartner, die ebenfalls für einen bestimmten Kunden Dienstleistungen erbringen oder dies tun sollen. Solche Auslagerungs- und anderen Geschäftspartner können auch in ausländischen Staaten ansässig sein, sofern wir das dort geltende Datenschutzniveau für angemessen halten. Die Gesellschaft, ihre Organe und Angestellten unterstehen im Übrigen dem Berufsgeheimnis nach dem Finanzinstitutsgesetz.

Die Gesellschaft hat angemessene Vorschriften und Kontrollprozesse für die Bearbeitung von Personendaten.

## **7. Auslagerung wesentlicher Geschäftsaktivitäten**

Die Gesellschaft behält sich vor, wesentliche betriebliche Aufgaben an Dritte auszulagern. Die Gesellschaft wird insbesondere Prüfungs- und Kontrolltätigkeiten im Bereich des Risikomanagements und der Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften, der Finanzbuchhaltung und der IT-Dienstleistungen zeitweise an andere Gesellschaften der Baltrag AG oder an Dritte vergeben. Ferner werden spezifische Funktionen im Bereich der Datenverwaltung (einschliesslich der Speicherung von persönlichen Kundendaten) und der Rechtsberatung an vertrauenswürdige Partner in der Schweiz und in EWR-Länder ausgelagert.

Anlageverwaltungsfunktionen werden jedoch nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden an Dritte ausgelagert. Kollektivanlagen oder ähnliche Finanzprodukte gelten nicht als Delegation der Anlageverwaltung.

Die Baltrag AG unterhält einen strengen Compliance-Prozess, um sicherzustellen, dass die mit wesentlichen Geschäftsfunktionen betrauten Dritten (innerhalb oder ausserhalb der Baltrag Gruppe) über die für ihre Tätigkeit erforderlichen Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen sowie über die notwendigen Zulassungen und Registrierungen verfügen.

## **8. Nachrichtenlose Vermögenswerte**

Im Laufe der Zeit kann es vorkommen, dass der Kontakt zu den Kunden unterbrochen wird und die verwalteten Vermögenswerte in der Folge nachrichtenlos werden. Wir empfehlen unseren Kunden, einen Kontaktabbruch oder das Entstehen nachrichtenloser Vermögenswerte wie folgt zu vermeiden:

- Informieren Sie uns unverzüglich über jeden Wohnsitz-, Adress- oder Namenswechsel;
- Informieren Sie uns über längere Abwesenheiten von zu Hause und über eine allfällige Umleitung der Korrespondenz an eine Ersatzadresse sowie über Ihre Kontaktdaten;
- Informieren Sie uns über Ihre Adresse sowie über Ihre Kontaktdaten für dringende Angelegenheiten während dieser Zeit;
- Benennen Sie eine bevollmächtigte Person, an die wir uns im Falle eines längeren Kontaktabbruchs mit Ihnen wenden sollen;
- Treffen Sie angemessene Verfügungen in Testamenten oder ähnlichen Dokumenten.

## **9. Über Kundenbeschwerden / Ombudsstelle**

Wir nehmen die Beschwerden unserer Kunden ernst. Kunden, die mit der Behandlung ihrer Beschwerde oder dem Ergebnis der Beschwerdeprüfung durch das Unternehmen nicht zufrieden sind, können ein Mediationsverfahren bei der Ombudsstelle OFS Ombudfinance Switzerland, 16 Boulevard des Tranchées, 1206 Genf, Schweiz, einleiten. Das Mediationsverfahren bei der Ombudsstelle ist für den Kunden kostenlos und kann in deutscher oder englischer Sprache durchgeführt werden.